

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BANK INDONESIA

**VANISA HERVINA
8215145266**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***INTERNSHIP REPORT
AT BANK OF INDONESIA***

***VANISA HERVINA
8215145266***



This Internship Report was written to comply one of the requirements to get a Bachelor's Degree of Economics at Faculty of Economic of State University of Jakarta

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017***

ABSTRAK

Vanisa Hervina. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Bank Indonesia. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2014.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu syarat kelulusan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta untuk menyelesaikan studinya. Bagi Praktikan bertujuan untuk menambah pengalaman dan melatih diri untuk persiapan persaingan di dunia kerja nanti.

PKL dilaksanakan pada Bank Indonesia yang berlokasi di Jl. Kebon Sirih, Jakarta 10350. Praktikan ditempatkan pada Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Pelaksanaan PKL selama 2 bulan terhitung sejak tanggal 10 Juli 2017 sampai 31 Agustus 2017.

Tugas yang diberikan kepada praktikan meliputi penanganan kasus pengaduan konsumen, input data pengaduan konsumen pada tahun 2015 – 2017 menggunakan Program Aplikasi BI-RMS, menghitung arsip dan membuat laporan perkembangan arsip, Mengumpulkan dan merekap data kuesioner tentang pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara online (call center) oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK), memindahkan arsip pengaduan konsumen tahun 2013 – 2014 dan arsip lain selain pengaduan konsumen, Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”. Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini, Praktikan mengetahui bagaimana sistem pengaduan konsumen yang ada di Bank Indonesia.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan (PKL), Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

ABSTRACT

Vanisa Hervina, *The Internship report at Bank Indonesia. Bachelor Degree of Management, Management Major, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2014.*

The internship is one of requirement of the graduate program in State University of Jakarta to finish the study. The internships is compiled as media for student to had a working experience in order to get ready for the real one.

Internship was placed at Bank Indonesia located in Jl. Kebon Sirih, Jakarta 10350. The interns was placed in Department of Policy and Supervision on Payment System, Licensing and Supervision on Payment System Group, Licensing and Consumer Protection Division, Consumer Protection of Payment Service Subdivision. The internship program was held for 2 months started from July 10th 2017 until August 31st 2017.

The task given to Internee's are handling customer's complaint, Input Customer's Complaint's file from 2015 – 2017 on BI-RMS, Count all archives that Payment System Services Consumer Protection Subdivision's has and reported it to units of service and administration - Payment System Policy and Oversight Department, Collect and recap the questionnaire's result about call center from the card's issuer as a payment instruments, Help transferring Payment System Services Consumer Protection Subdivision's archives to Sentral Khazanan Arsip (SKA), Made a presentation about "Strategi Mengkomunikasian Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal". From performance in internship, internee knows how Customer's Complaint works in Bank Indonesia.

Keywords: *Internship, Payment System Policy And Oversight Department Payment System Oversight And Licensing Group Licensing And Consumer Protection Division, Payment System Services Consumer Protection Subdivision.*

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Praktek Kerja Lapangan Bank Indonesia Subdivisi
Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Nama Praktikan : Vanisa Hervina

Nomor Registrasi : 8215145266

Program Studi : S1 Manajemen

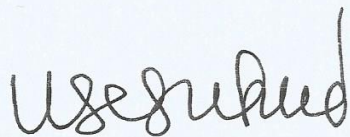
Menyetujui,
Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Andrian Haro, S.Si, MM

NIP. 19850924 201404 1 002
001

Pembimbing,



Usep Suhud, M.Si, Ph.D

NIP. 19700212 200812 1


LEMBAR PENGESAHAN

Nama
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

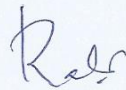
Andrian Haro, S.Si, MM
NIP. 198509242014041002



Kamis, 7 Desember 2017

Penguji Ahli

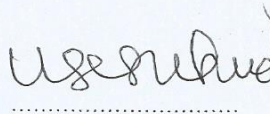
Rahmi, SE.M.S.M
DPK



Senin, 11 Desember 2017

Dosen Pembimbing

Usep Suhud, M.Si, Ph.D
NIP. 197002122008121001



Kamis, 7 Desember 2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasullulah SAW, keluarga, dan sahabatnya. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Bank Indonesia.

Laporan ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini praktikan mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Dedi Purwana E. S, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Andrian Haro, S.Si, M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Usep Suhud M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan.
4. Ibu Iza Faiza selaku Asisten Direktur Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Bank Indonesia.

5. Ibu Murti dan Ibu Wihardjanti selaku Manajer dan Bapak Iwan selaku Analisis Senior Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Bank Indonesia yang telah membimbing praktikan selama masa PKL.
6. Kedua Orang Tua praktikan yang tak henti-hentinya mendoakan, memberi semangat, dan kasih sayang yang luar biasa kepada praktikan.
7. Semua sahabat dan rekan-rekan Manajemen C 2014 yang senantiasa memberikan semangat kepada Praktikan untuk menyelesaikan laporan PKL.
8. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebut satu persatu yang telah membantu kelancaran prakikan dalam melaksanakan PKL.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, praktikan menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga praktikan mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Jakarta, September 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	2
C. Kegunaan PKL	3
D. Tempat PKL	5
E. Jadwal Waktu Pelaksanaan PKL	5
 BAB II. TINJAUAN UMUM BANK INDONESIA	
A. Sejarah Umum Bank Indonesia	8
B. Logo Bank Indonesia.....	12
C. Struktur Bank Indonesia	13
D. Kegiatan Umum Bank Indonesia.....	15
 BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja	20
B. Pelaksanaan Kerja	21
C. Kendala Yang Dihadapi	42
D. Cara Mengatasi Kendala	43
 BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar II.1	Logo Bank Indonesia	12
Gambar II.2	Struktur Organisasi	14
Gambar II.2	Pilar Bank Indonesia	16
Gambar III.1	<i>Flowchart</i> Mekanisme Pengaduan Konsumen	23
Gambar III.2	Dokumen Pengaduan Konsumen	25
Gambar III.3	<i>Flowchart</i> Input Data pada Aplikasi BI-RMS	26
Gambar III.4	Laci Arsip Perlindungan Konsumen	28
Gambar III.5	<i>Flowchart</i> Mekanisme Menghitung Arsip Serta Membuat Laporan Perkembangan Arsip	29
Gambar III.6	Daftar Hadir Rapat	32
Gambar III.7	<i>Flowchart</i> Kuesioner <i>Call Center</i>	33
Gambar III.8	<i>Flowchart</i> Mekanisme Pemindahan Arsip	35
Gambar III.9	<i>Money Changer in Indonesia's Questionnaire</i>	38
Gambar III.10	Money Changer di Indonesia	38
Gambar III.11	Praktikan Mempresentasikan Bahan Tayang	40
Gambar III.12	<i>Flowchart</i> Mekanisme Pembuatan Bahan Tayang	41

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
Lampiran 1	Surat Permohonan PKL	50
Lampiran 2	Surat Diterima PKL di Bank Indonesia	51
Lampiran 3	Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan	52
Lampiran 4	Daftar Hasil Penilaian Selama PKL di Bank Indonesia	55
Lampiran 5	Laporan Selesai Magang untuk Bank Indonesia	56
Lampiran 6	Sertifikat	59
Lampiran 7	Log Harian	60
Lampiran 8	Berpartisipasi Dalam Rapat Mengenai “Identifikasi Tingkat Kejenuhan Pasar Money Changer”	66
Lampiran 9	Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Pemberantasan Mengenai Money Changer tidak Berizin Melalui PBI dan UU Terkait”	66
Lampiran 10	Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Bitcoin”	67
Lampiran 11	Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Untuk dapat memasuki dunia kerja yang kompetitif, perguruan tinggi yang merupakan suatu institusi pendidikan mempersiapkan mahasiswanya untuk menjadi generasi penerus bangsa yang tidak hanya berbekal kecerdasan intelektual, namun juga harus memiliki kemampuan dasar seperti pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) tidak bisa hanya diberikan melalui perkuliahan formal, oleh karena itu, Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang ada di Jakarta mewajibkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Kegiatan PKL wajib dilaksanakan oleh Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta juga untuk menjadi kewajiban akademik sebagai salah satu syarat kelulusan.

Praktik Kerja Lapangan adalah suatu proses belajar mengajar pada unit kerja nyata, sehingga mahasiswa mendapat gambaran dan pengalaman kerja secara langsung dan menyeluruh sekaligus memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah mereka dapatkan selama proses kegiatan perkuliahan. PKL juga sangat membantu mahasiswa untuk belajar menghadapi kendala-kendala pada unit kerja nyata serta mencari solusinya.

Pada Praktik Kerja Lapangan ini, praktikan mendapat kesempatan

untuk melakukan PKL di Bank Indonesia, pada Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Bank Indonesia adalah bank sentral Republik Indonesia. Dalam kapasitasnya sebagai bank sentral, Bank Indonesia mempunyai satu tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Kestabilan nilai rupiah ini mengandung dua aspek, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa, serta kestabilan terhadap mata uang negara lain. Untuk mencapai tujuan tersebut BI didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya. Ketiga bidang tugas ini adalah menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, serta mengatur dan mengawasi perbankan di Indonesia.¹

B. Maksud dan Tujuan PKL

Adapun maksud dan tujuan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini antara lain:

1. Maksud Praktik Kerja Lapangan:

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan dari program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk dapat melaksanakan praktik kerja langsung di perusahaan.

¹ Tujuan Bank Indonesia (www.bi.go.id) diakses pada 10 September 2017

3. Memberikan kontribusi terhadap institusi yang merupakan tempat praktikan menjalankan praktik kerja lapangan, yaitu Bank Indonesia.

2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

1. Agar mahasiswa memperoleh pengalaman, pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan dalam dunia kerja.
2. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab praktikan dengan terjun langsung ke dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

C. Kegunaan PKL

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama praktikan melaksanakan kegiatan di Bank Indonesia diharapkan antara lain :

1. Kegunaan bagi praktikan

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan pada dunia kerja.
3. Belajar mengenal dinamika kondisi nyata dunia kerja.
4. Mengetahui kekurangan, keterampilan, dan kemampuan yang belum dikuasai praktikan dalam bidang pemasaran, untuk selanjutnya dapat diperbaiki.

2. Kegunaan bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

1. Membuka peluang kerja sama antara Universitas Negeri Jakarta dengan Bank Indonesia dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di waktu yang akan datang.
2. Memperkenalkan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta kepada instansi pemerintahan maupun perusahaan serta meningkatkan citra UNJ sebagai Universitas yang menghasilkan mahasiswa yang berkualitas.
3. Mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya.

3. Kegunaan bagi Bank Indonesia

1. Bank Indonesia mendapat bantuan tenaga kerja dari praktikan.
2. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi Bank Indonesia dan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

D. Tempat PKL

Nama Instansi : Bank Indonesia

Alamat : Jl. Kebon Sirih No. 72/74 RT 02 RW 03 Gambir
Jakarta, 10350

Telepon : (021) 500131

Website : www.bi.go.id

Alasan Praktikan memilih PKL di Bank Indonesia karena Bank Indonesia merupakan bank sentral Republik Indonesia, dimana praktikan selalu ingin dapat bekerja di institusi pemerintah. Melaksanakan PKL di Bank Indonesia juga memberikan bekal kepada praktikan untuk dapat bekerja sebagai pegawai di Bank Indonesia. Adapun Praktikan ditempatkan di Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

E. Jadwal Waktu Pelaksanaan PKL

Jadwal waktu pelaksanaan PKL praktikan terdiri dari beberapa rangkaian tahapan yaitu, tahap persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan. Rangkaian tersebut antara lain:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, praktikan mengurus seluruh kebutuhan dan administrasi yang diperlukan untuk mencari tempat PKL yang tepat. Dimulai dengan pengajuan surat permohonan PKL kepada pihak BAAK Universitas Negeri Jakarta.

Setelah surat jadi, praktikan segera mendatangi kantor pusat Bank Indonesia untuk menyampaikan surat tersebut. Setibanya di kantor pusat Bank Indonesia, praktikan dipersilahkan untuk menemui Ibu Nurbaeningsih selaku koordinator magang di Bank Indonesia di Divisi Pengelolaan Pemenuhan dan

Kepatuhan SDM, kemudian praktikan diminta untuk menunggu konfirmasi dari pihak SDM Bank Indonesia kurang lebih satu minggu.

Satu minggu kemudian praktikan dihubungi oleh pihak Bank Indonesia dan diperbolehkan melaksanakan PKL di Bank Indonesia mulai tanggal 10 Juli 2017.

2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan kegiatan PKL di Bank Indonesia dan ditempatkan di Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Praktikan melaksanakan PKL selama 40 (empat puluh) hari kerja, terhitung dari tanggal 10 Juli 2017 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2017.

Praktikan melakukan kegiatan PKL dari hari Senin sampai Jumat, hari Senin sampai Jumat mulai pukul 07.00 – 16.15 WIB dengan waktu istirahat selama satu jam yaitu pukul 12.00 – 13.00 WIB, dan hari Jumat dengan waktu istirahat pukul 11.30 – 13.00 WIB.

3. Tahap Pelaporan

Pada tahap pelaporan praktikan diwajibkan untuk membuat laporan PKL sebagai bukti telah melaksanakan PKL. Pembuatan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk lulus dalam mata kuliah PKL yang menjadi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Laporan ini berisi hasil pengamatan dan pengalaman praktikan

selama masa PKL di Bank Indonesia. Data-data yang diambil praktikan diperoleh langsung dari Bank Indonesia pada Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

BAB II

TINJAUAN UMUM BANK INDONESIA

A. Sejarah Umum Bank Indonesia

Pada 1828 De Javasche Bank didirikan oleh Pemerintah Hindia Belanda sebagai bank sirkulasi yang bertugas mencetak dan mengedarkan uang.

Tahun 1953, Undang-Undang Pokok Bank Indonesia menetapkan pendirian Bank Indonesia untuk menggantikan fungsi De Javasche Bank sebagai bank sentral, dengan tiga tugas utama di bidang moneter, perbankan, dan sistem pembayaran. Di samping itu, Bank Indonesia diberi tugas penting lain dalam hubungannya dengan Pemerintah dan melanjutkan fungsi bank komersial yang dilakukan oleh De Javasche Bank sebelumnya.

Pada tahun 1968 diterbitkan Undang-Undang Bank Sentral yang mengatur kedudukan dan tugas Bank Indonesia sebagai bank sentral, terpisah dari bank-bank lain yang melakukan fungsi komersial. Selain tiga tugas pokok bank sentral, Bank Indonesia juga bertugas membantu Pemerintah sebagai agen pembangunan mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna meningkatkan taraf hidup rakyat.

Tahun 1999 merupakan Babak baru dalam sejarah Bank Indonesia, sesuai dengan UU No.23/1999 yang menetapkan tujuan tunggal Bank Indonesia yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah.

Pada tahun 2004, Undang-Undang Bank Indonesia diamendemen dengan fokus pada aspek penting yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan wewenang Bank Indonesia, termasuk penguatan *governance*.

Pada tahun 2008, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagai bagian dari upaya menjaga stabilitas sistem keuangan. Amendemen dimaksudkan untuk meningkatkan ketahanan perbankan nasional dalam menghadapi krisis global melalui peningkatan akses perbankan terhadap Fasilitas Pembiayaan Jangka Pendek dari Bank Indonesia.

1. Nilai-nilai Bank Indonesia

1. Trust and Integrity

Membangun kondisi saling menghormati dan mempercayai secara internal dan eksternal melalui keterbukaan, kehandalan, dan konsistensi antara pikiran, ucapan, dan tindakan yang didasari oleh nilai-nilai moral dan etika.

2. Professionalism

Bekerja dengan tuntas dan bertanggung jawab atas dasar kompetensi terbaik yang dilakukan secara independen, antisipatif, rasional, dan obyektif.

3. *Excellence*

Senantiasa melakukan yang terbaik dengan mengedepankan penciptaan nilai tambah yang prima untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan menuju kesempurnaan.

4. *Public Interest*

Senantiasa mengutamakan dan melindungi kepentingan bangsa dan Negara di atas kepentingan pribadi dan golongan dalam melaksanakan mandat dengan penuh dedikasi, adil, dan bertanggung jawab.

5. *Coordination and Teamwork*

Membangun sinergi yang bekesinambungan secara internal dan eksternal melalui kolaborasi dan komunikasi yang menghasilkan komitmen yang memberikan nilai tambah dengan dasar saling percaya, saling menghargai dan semangat interdependensi.

2. Visi Bank Indonesia

Menjadi lembaga bank sentral yang kredibel dan terbaik di regional melalui penguatan nilai-nilai strategis yang dimiliki serta pencapaian inflasi yang rendah dan nilai tukar yang stabil.

3. Misi Bank Indonesia

1. Mencapai stabilitas nilai rupiah dan menjaga efektivitas transmisi kebijakan moneter untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkualitas.
2. Mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dan efisien serta mampu bertahan terhadap gejolak internal dan eksternal untuk mendukung alokasi sumber pendanaan/pembiayaan dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan stabilitas perekonomian nasional.
3. Mewujudkan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar yang berkontribusi terhadap perekonomian, stabilitas moneter dan stabilitas sistem keuangan dengan memperhatikan aspek perluasan akses dan kepentingan nasional.
4. Meningkatkan dan memelihara organisasi dan SDM Bank Indonesia yang menjunjung tinggi nilai-nilai strategis dan berbasis kinerja, serta melaksanakan tata kelola (*governance*) yang berkualitas dalam rangka melaksanakan tugas yang diamanatkan UU.

B. Logo Bank Indonesia



Gambar II.1 Logo Resmi Bank Indonesia dari tahun 2000

Sumber: www.bi.go.id

Logo Bank Indonesia berakar pada logo De Javasche Bank dan telah mengalami perubahan dari masa ke masa. Pada awal berdirinya, logo Bank Indonesia mengadaptasi logo De Javasche Bank dengan mengubah huruf J menjadi huruf I tanpa mengubah unsur lainnya. Seiring waktu, dengan pertimbangan estetika dan citra bank sentral yang diembannya, logo Bank Indonesia diubah menjadi lebih solid, tegas, dan berwibawa seperti logo sekarang ini.

Logo De Javasche Bank maupun logo Bank Indonesia merupakan logo-logo yang pernah dipakai untuk uang-uang terbitan De javasche Bank dan Bank Indonesia di masing-masing zamannya.

C. Struktur Bank Indonesia

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Bank Indonesia dipimpin oleh Dewan Gubernur. Dewan ini terdiri atas seorang Gubernur sebagai pemimpin, dibantu oleh seorang Deputy Gubernur Senior sebagai wakil, dan sekurang-kurangnya empat (4) atau sebanyak-banyaknya tujuh (7) Deputy Gubernur. Masa jabatan Gubernur dan Deputy Gubernur selama 5 tahun dan dapat diangkat kembali dalam jabatan yang sama untuk sebanyak-banyaknya 1 kali masa jabatan berikutnya.

Bank Indonesia memiliki 5 sektor yaitu Moneter, Stabilitas Sistem Keuangan, Sistem Pembayaran, Manajemen Intern, dan Jaringan Kantor. Setiap sektor memiliki beberapa departemen dengan direktur sebagai pemimpin. Setiap departemen juga memiliki beberapa grup.

Saat melakukan Praktik Kerja, Praktikan ditempatkan pada Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Berikut adalah Struktur Organisasi Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran;

Pada saat melaksanakan PKL, praktikan dibimbing oleh Ibu Murti Rahayu selaku Manajer 1 Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan Ibu Wihardjanti selaku Manajer 2 Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang ditunjuk sebagai pembimbing PKL praktikan.

D. Kegiatan Umum Bank Indonesia

Dalam kapasitasnya sebagai bank sentral, Bank Indonesia mempunyai satu tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Kestabilan nilai rupiah ini mengandung dua aspek, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa, serta kestabilan terhadap mata uang negara lain.

Aspek pertama tercermin pada perkembangan laju inflasi, sementara aspek kedua tercermin pada perkembangan nilai tukar rupiah terhadap mata uang negara lain. Perumusan tujuan tunggal ini dimaksudkan untuk memperjelas sasaran yang harus dicapai Bank Indonesia serta batas-batas tanggung jawabnya. Dengan demikian, tercapai atau tidaknya tujuan Bank Indonesia ini kelak akan dapat diukur dengan mudah.

Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Indonesia didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya. Ketiga bidang tugas tersebut perlu diintegrasikan agar tujuan mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah dapat dicapai secara efektif dan efisien. Berikut tugas dan fungsi Bank Indonesia yang telah dituangkan dalam bentuk gambar berisi tiga pilar.



Gambar II.3 Pilar Bank Indonesia

Sumber: www.bi.go.id

Pilar 1 Menetapkan dan Melaksanakan Kebijakan Moneter

Sebagai otoritas moneter, Bank Indonesia menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Arah kebijakan didasarkan pada sasaran laju inflasi yang ingin dicapai dengan memperhatikan berbagai sasaran ekonomi makro lainnya, baik dalam jangka pendek, menengah, maupun panjang. Implementasi kebijakan moneter dilakukan dengan menetapkan suku bunga (*BI Rate*).

Perkembangan indikator tersebut dikendalikan melalui piranti moneter tidak langsung, yaitu menggunakan operasi pasar terbuka, penentuan tingkat diskonto, dan penetapan cadangan wajib minimum bagi perbankan.

Pendekatan pengendalian moneter secara tidak langsung ini telah dilakukan

sejak 1983 dengan mekanisme operasional yang disesuaikan dengan dinamika perkembangan pasar uang di dalam negeri.

Pilar 2 Mengatur Dan Menjaga Kelancaran Sistem Pembayaran

Sesuai dengan Undang- Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, salah satu tugas Bank Indonesia adalah mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Di bidang sistem pembayaran Bank Indonesia merupakan satu-satunya lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan dan mengedarkan uang rupiah serta mencabut, menarik dan memusnahkan uang dari peredaran. Disisi lain dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran Bank Indonesia berwenang melaksanakan, memberi persetujuan dan perizinan atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran seperti sistem transfer dana baik yang bersifat *real time*, sistem kliring maupun sistem pembayaran lainnya misalnya sistem pembayaran berbasis kartu.

Untuk mewujudkan suatu sistem pembayaran yang efisien, cepat, aman dan handal, Bank Indonesia secara terus menerus melakukan pengembangan sesuai dengan acuan yang ditetapkan yaitu *Blue Print* Sistem Pembayaran Nasional. Pengembangan tersebut direalisasikan dalam bentuk kebijakan dan ketentuan yang diarahkan pada pengurangan risiko pembayaran antar bank dan peningkatan efisiensi pelayanan jasa sistem pembayaran.

Pada sistem pembayaran non tunai, saat ini penyediaan layanan jasa pembayaran sebagian besar dilakukan oleh perbankan baik melalui rekening bank di Bank Indonesia, hubungan bilateral antar bank maupun melalui jaringan

internal bank yang dimilikinya. Layanan pembayaran dana antar nasabah tersebut biasanya dilakukan melalui transfer elektronik, sistem kliring maupun melalui sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS). Dari sisi piranti pembayaran, secara historis sistem pembayaran non tunai di Indonesia didominasi oleh piranti pembayaran berbasis warkat, namun dalam perkembangannya piranti elektronik mulai banyak berperan terutama sejak dioperasikannya sistem BI-RTGS pada bulan November untuk penyelesaian transaksi bernilai besar atau *urgent*.

Sementara itu dalam kaitannya dengan pengawasan sistem pembayaran, Bank Indonesia memiliki tanggung jawab agar masyarakat luas dapat memperoleh jasa sistem pembayaran yang efisien, cepat, tepat dan aman. Fungsi pengawasan sistem pembayaran ini selain berwenang untuk memberikan izin operasional terhadap pihak yang menyelenggarakan kegiatan di bidang sistem pembayaran juga berwenang untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan sistem pembayaran baik yang dilakukan oleh Bank Indonesia maupun pihak lain di luar Bank Indonesia.

Pilar 3 Mengatur Dan Mengawasi Bank

Dalam rangka tugas mengatur dan mengawasi perbankan, Bank Indonesia menetapkan peraturan, memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan atau kegiatan usaha tertentu dari bank, melaksanakan pengawasan atas bank, dan mengenakan sanksi terhadap bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan tugas ini, Bank Indonesia berwenang menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan dengan menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian. Berkaitan dengan kewenangan di bidang perizinan, selain memberikan dan mencabut izin usaha bank, Bank Indonesia juga dapat memberikan izin pembukaan, penutupan dan pemindahan kantor bank, memberikan persetujuan atas kepemilikan dan kepengurusan bank, serta memberikan izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu.

Di bidang pengawasan, Bank Indonesia melakukan pengawasan langsung maupun tidak langsung. Pengawasan langsung dilakukan baik dalam bentuk pemeriksaan secara berkala maupun sewaktu-waktu bila diperlukan. Pengawasan tidak langsung dilakukan melalui penelitian, analisis dan evaluasi terhadap laporan yang disampaikan oleh bank.²

² Sejarah, Fungsi, dan Tujuan Bank Indonesia (www.bi.go.id) diakses pada 10 September 2017

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank Indonesia, praktikan melaksanakan PKL Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Tugas praktikan di subdivisi perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Menanganani kasus pengaduan konsumen;
 - a. Mengidentifikasi kasus pengaduan konsumen terkait:
 - i. Kehilangan Kartu Kredit atau Kartu Debit
 - ii. Internet Banking
 - b. Membuat draft surat kepada penyelenggara terkait penyelesaian pengaduan konsumen.
2. Input arsip pengaduan konsumen tahun 2015-2017 menggunakan aplikasi BI-RMS.
3. Menghitung arsip serta membuat laporan perkembangan arsip.
4. Mengumpulkan dan merekap data kuesioner tentang pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen

secara online (call center) oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK).

5. Membantu pemindahan arsip pengaduan konsumen tahun 2013-2014 dan arsip selain Pengaduan Konsumen.
6. Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.

B. Pelaksanaan Kerja

1. Menanganani kasus pengaduan konsumen

Tren perkembangan sistem pembayaran baik tunai maupun non-tunai terus mengalami peningkatan baik dari sisi nominal maupun volume transaksi. Salah satunya didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi dan informatika yang sangat pesat sehingga menciptakan berbagai inovasi yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi sistem pembayaran secara elektronik dimana saja dan kapan saja.

Inovasi tersebut antara lain layanan finansial melalui mesin dan kartu ATM/Debet, kartu kredit, uang elektronik (*e-money*), transfer dana, kemudahan dalam mendapatkan uang tunai serta berbagai layanan *payment gateway/payment processor* yang saat ini tumbuh subur di Indonesia. Berbagai layanan tersebut

telah membantu masyarakat dalam memperoleh akses finansial dengan lebih mudah. Berbagai produk finansial tersebut telah berkembang dengan pesat dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam keseharian kita.

Berbagai kemudahan serta keragaman layanan sistem pembayaran yang dibarengi dengan peningkatan transaksi dalam jasa sistem pembayaran tersebut tentunya membawa konsekuensi tidak saja bagi konsumen namun juga bagi penyelenggara maupun otoritas di bidang sistem pembayaran. Konsumen menginginkan adanya informasi yang akurat dan jelas mengenai manfaat dan risiko mengenai jasa sistem pembayaran. Hal tersebut diperlukan untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul dalam menggunakan jasa sistem pembayaran. Untuk menjawab hal tersebut dibentuk divisi yang khusus menangani perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yaitu Divisi Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran yang dapat membantu konsumen yang ingin meminta informasi dan/atau penanganan permasalahan sistem pembayaran.

Tugas pertama yang dilakukan oleh praktikan adalah mempelajari mengenai mekanisme pengaduan nasabah. Praktikan diberi tugas oleh Ibu Murti selaku Manajer Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Berikut adalah *flowchart* mekanisme pengaduan nasabah:



Gambar III.1 Flowchart Mekanisme Pengaduan Konsumen

Sumber: www.bi.go.id

Selanjutnya praktikan dibeli file pengaduan konsumen untuk praktikan identifikasi masalah terkait pengaduan tersebut lalu membuat draft surat kepada penyelenggara terkait penyelesaian pengaduan tersebut.

2. Input arsip pengaduan konsumen tahun 2015-2017 menggunakan aplikasi BI-RMS

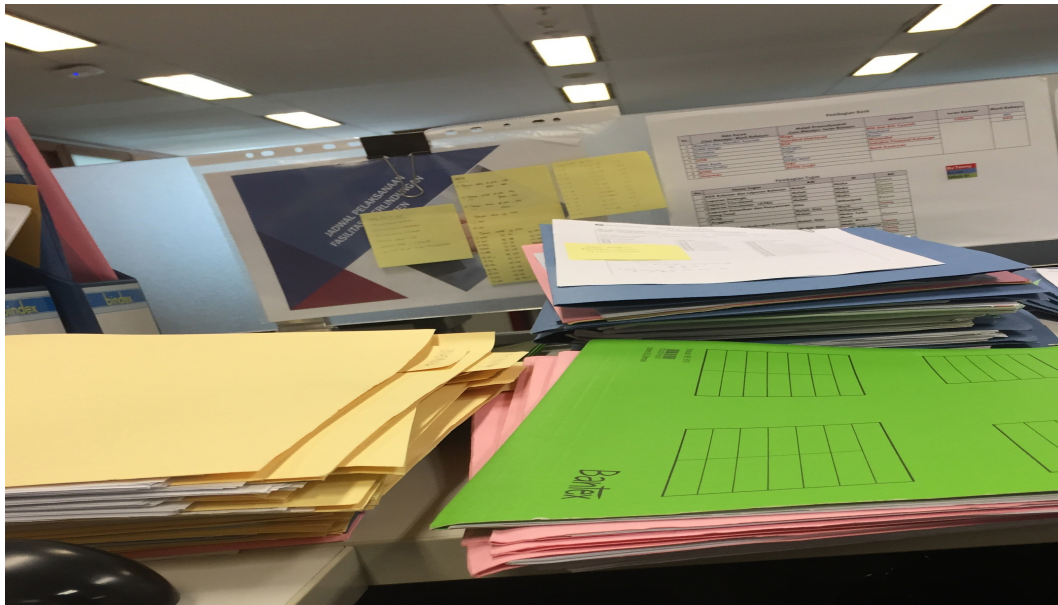
Setiap pengaduan konsumen yang masuk harus di arsip menggunakan Program Aplikasi Bank Indonesia Record Management System (BI-RMS) agar mudah untuk dicari jika diperlukan dikemudian hari. BI-RMS adalah Program Aplikasi yang hanya dapat di akses menggunakan perangkat elektronik seperti laptop, komputer, dan tab yang disediakan di Bank Indonesia. Untuk dapat mengakses BI-RMS, Praktikan diberi User ID dan Password milik Ibu Murti selaku Manajer Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Ibu Murti meminta Praktikan untuk membantu menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2015-2017.

Setiap data di dalam file yang telah di *input* di dalam BI-RMS kemudian di print sebagai daftar arsip dalam format yang telah disediakan di BI-RMS untuk di

tempel di halaman depan file, sehingga mudah untuk melihat apa saja isi dalam file tersebut.

Praktikan diberi file pengaduan konsumen dari tahun 2015-2017, dimana disetiap file diperuntukan untuk 1 orang nasabah. Kemudian praktikan harus membaca dan mengidentifikasi isi dari file untuk diurutkan dengan urutan sebagai berikut:

1. Laporan dari nasabah
2. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Bank Indonesia
3. Klarifikasi dari Bank
4. Penyelesaian pengaduan
5. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan
6. Berita acara hasil fasilitasi



Gambar III.2 Dokumen Pengaduan Konsumen yang Masuk

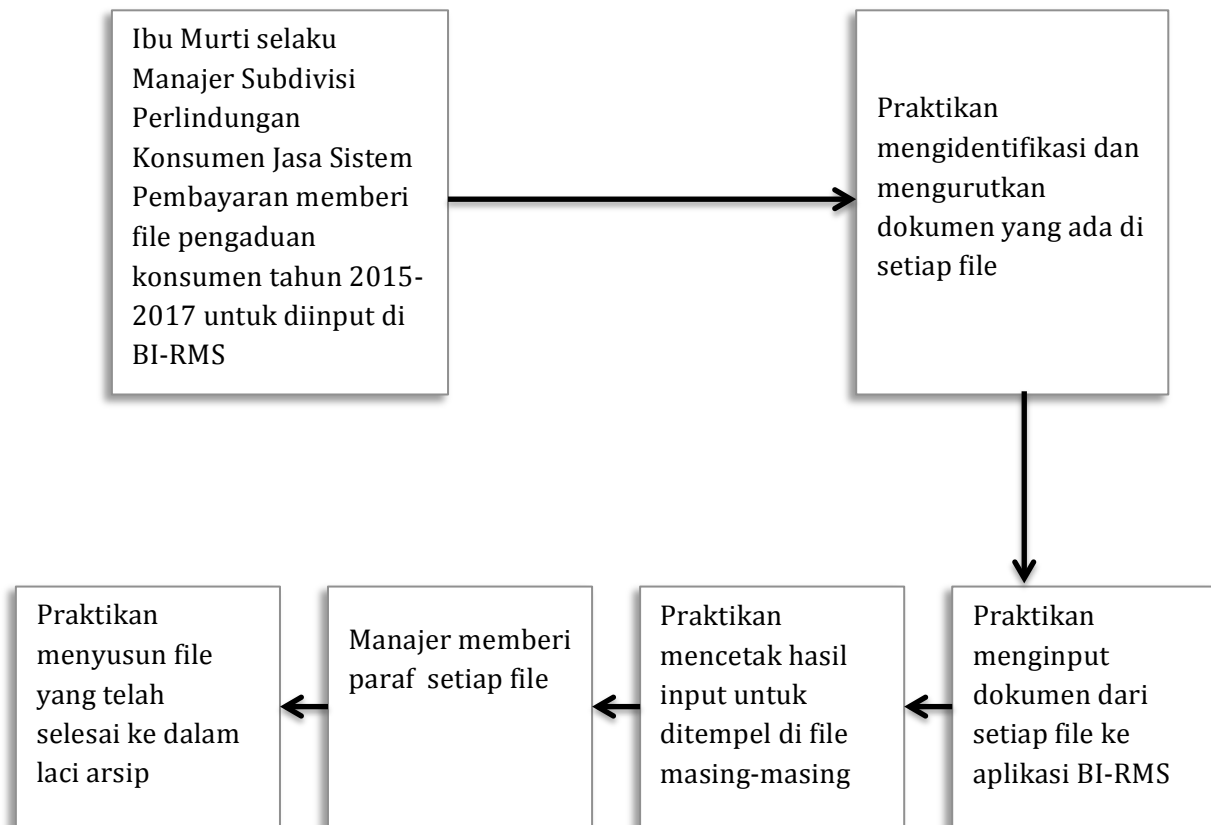
Pada Bulan Agustus 2017

Sumber: data diolah praktikan

Setelah file selesai diurutkan, Praktikan menginput file tersebut dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menginput kode file serta nama nasabah yang ada di kuping file.
2. Menginput jenis surat, nomor surat, perihal surat, dari dan tujuan surat, serta sifat surat yang ada di dalam file tersebut.
3. Print daftar arsip.

Daftar arsip yang telah di print kemudian Praktikan tempel di setiap file yang lalu akan di paraf oleh Manajer untuk kemudian disusun ke dalam laci arsip. Berikut adalah *flowchart* mekanisme penginputan arsip ke Program Aplikasi BI-RMS:



Gambar III.3 flowchart penginputan file pengaduan konsumen ke Program

Aplikasi BI-RMS

Sumber: data diolah praktikan

3. Menghitung arsip serta membuat laporan perkembangan arsip yang kemudian diserahkan kepada Satuan Layanan dan Administrasi - Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran

Setiap 6 bulan sekali atau 1 semester, setiap divisi harus membuat laporan yang akan di serahkan ke Satuan Layanan dan Administrasi (SLA) Departemen mengenai perkembangan jumlah arsip yang dimiliki masing-masing divisi. Pada laporan perkembangan arsip semester I tahun 2017, Praktikan diberi tugas oleh Ibu Wihardjanti selaku Manajer Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran untuk membuat laporan perkembangan arsip Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Praktikan diberi memorandum dari Satuan Layanan dan Administrasi (SLA) - Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran serta format pengukuran arsip oleh Ibu Wihardjanti, lalu diberi arahan mengenai letak arsip-arsip yang dimiliki Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.



Gambar III.4 Laci Arsip Perlindungan Konsumen

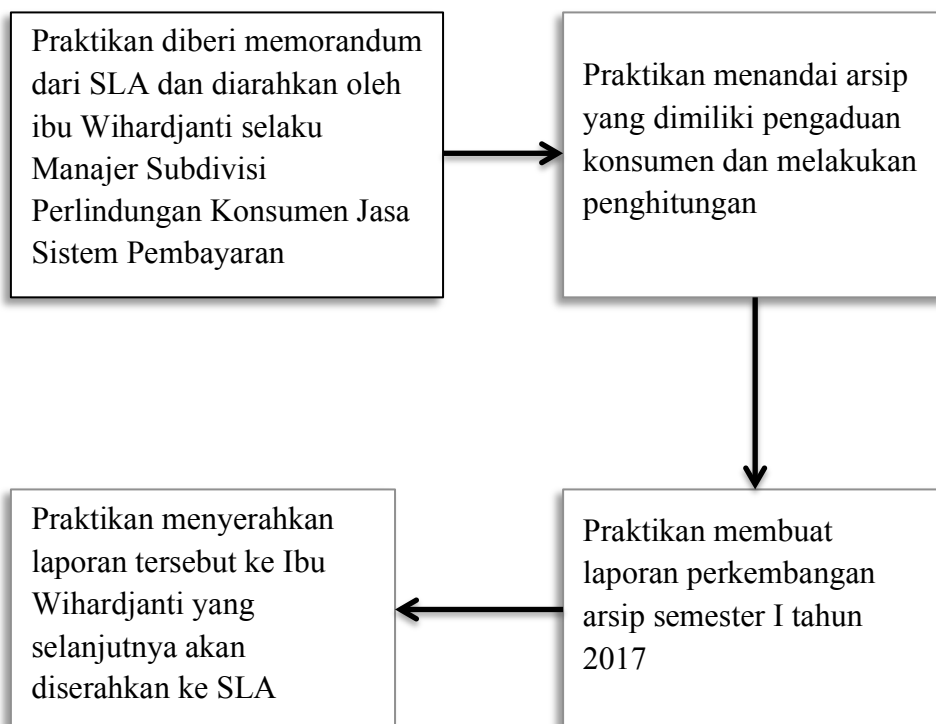
Tahun 2015

Sumber: data diolah praktikan

Selanjutnya praktikan mencatat dan menghitung jumlah arsip yang dimiliki Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran sesuai dengan format yang diberikan, membuat laporan perkembangan arsip semester I tahun 2017 Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dan terakhir membuat Lembar Disposisi Pejabat perihal laporan perkembangan arsip semester I tahun 2017 Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang

akan diserahkan bersamaan dengan laporan ke Satuan Layanan dan Administrasi - Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran.

Berikut adalah *flowchart* mekanisme menghitung arsip serta membuat laporan perkembangan arsip:



Gambar III.5 flowchart mekanisme menghitung arsip serta membuat laporan perkembangan arsip

Sumber: data diolah praktikan

4. Mengumpulkan dan merekap data kuesioner tentang pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara online (*call center*) oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK)

Sangat penting bagi penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK) atau Bank memiliki layanan pengaduan konsumen secara *online (call center)*, agar nasabah dan calon nasabah mudah untuk memperoleh informasi serta mudah untuk menyampaikan keluhan. Dalam rangka mewujudkan salah satu misi Bank Indonesia yaitu “Mewujudkan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar yang berkontribusi terhadap perekonomian, stabilitas moneter dan stabilitas sistem keuangan dengan memperhatikan aspek perluasan akses dan kepentingan nasional.”, Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran membuat kuesioner mengenai pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara *online (call center)* oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK) atau Bank yang berguna untuk mengetahui Bank yang belum memiliki *call center* dan mendorong Bank tersebut untuk memiliki *call center*.

Praktikan diberi tugas oleh Ibu Murti selaku Manajer Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran untuk mengirim surat fisik yang diberikan oleh Ibu Murti dan kuesioner kepada 118 Bank yang ada di Indonesia, setelah itu Praktikan diberi daftar *Person In Charge (PIC)* setiap Bank untuk dihubungi untuk memastikan apabila surat sudah diterima atau belum, praktikan juga meminta *e-mail* dari setiap Bank untuk dapat di *followup*.

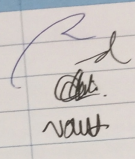
Setiap respon yang diterima oleh praktikan harus di rekap menggunakan Program Aplikasi Ms. Excel, surat fisik yang diterima juga harus di arsip ke dalam satu file.

Praktikan juga mengikuti rapat yang diadakan bersama dengan Bapak Iwan Risman selaku Analisis Senior Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, Mba Melati Pramudyastuti selaku Asisten Manajer Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dan Mba Chintia Devi selaku pegawai PCS mengenai pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara *online (call center)* oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK). Sebelum mengikuti rapat, praktikan menyiapkan bahan tayang dengan aplikasi Ms. PowerPoint yang berisi laporan mengenai apa saja yang sudah praktikan lakukan untuk mem-*followup* Bank yang belum merespon, serta berapa banyak Bank yang sudah merespon kuesioner. Praktikan juga membuat kesimpulan sementara dari hasil rekap kuesioner tersebut yang pada saat itu terdapat 83 Bank yang sudah merespon. Terakhir, praktikan memberikan hasil kerja praktikan kepada Ibu Murti Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

DAFTAR HADIR/Attendance List

Agenda :
Pimpinan Rapat :

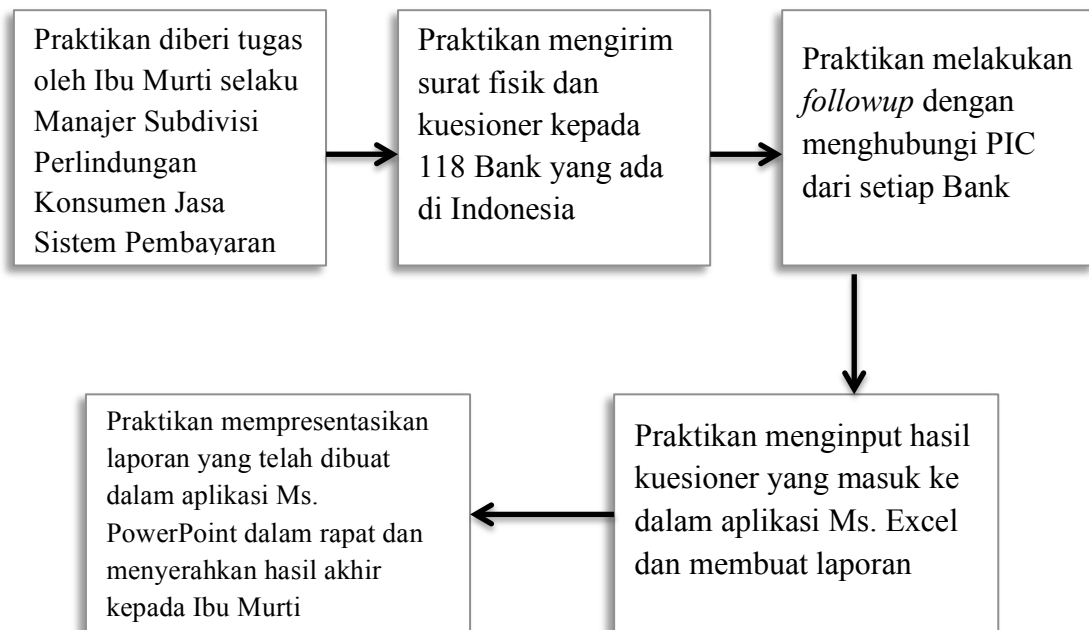
Waktu	Jum'at, 11 Agustus 2017	Pkl. 09.00 WIB – selesai
Tempat	Ruang Trust and Integrity, Gedung D, Lantai 8	

NO	NAMA <small>name</small>	DEPARTEMEN <small>department</small>	TELPON (HP/Kantor) <small>contact number</small>	PARAF <small>initial</small>
1	Wan Risma		4288	
2	Melati P		4163	
3	Chintia Devi			
4	Vanisa Hervina			
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Gambar III.6 Daftar Hadir Rapat

Sumber: data diolah praktikan

Berikut *flowchart* mengenai kuisisioner pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara *online (call center)* oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK):



Gambar III.7 flowchart mengenai kuisisioner pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara online (call center) oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK).

Sumber: data diolah praktikan

5. Membantu pemindahan arsip pengaduan konsumen tahun 2013-2014 dan arsip selain Pengaduan Konsumen

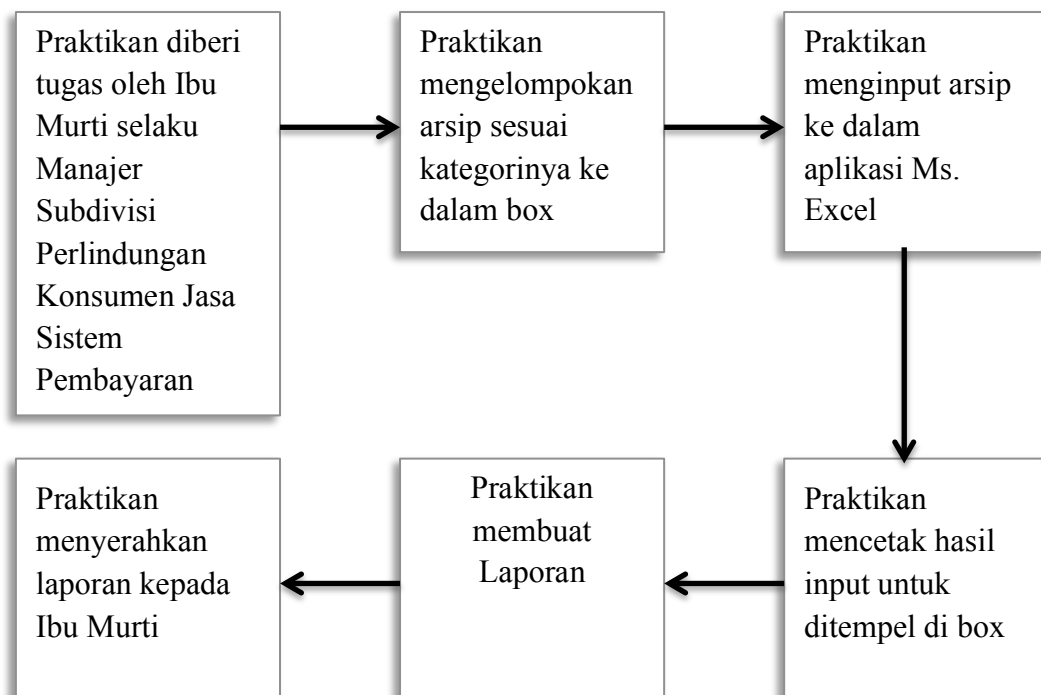
Setiap arsip Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang sudah lebih dari 3 tahun (dihitung pada tahun 2017) akan dipindahkan ke ruang simpan arsip atau Sentral Khazanah Arsip (SKA) guna untuk mengurangi banyaknya arsip yang disimpan diruangan, serta untuk memudahkan penyimpanan dan pencarian arsip yang dibutuhkan. Praktikan diberi tugas oleh Ibu Murti selaku Manajer Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran untuk membantu pemindahan arsip mengenai pengaduan konsumen dan arsip lain milik Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran pada tahun 2013-2014.

Pertama, praktikan diberi tau dimana saja letak arsip pengaduan konsumen dan arsip lain selain pengaduan konsumen tahun 2013-2014. Setelah itu praktikan diminta untuk mengelompokkan arsip lain selain pengaduan konsumen ke beberapa kategori yaitu sosialisasi, konsumsi, undangan, laporan, dan anggaran. Arsip yang sudah dikelompokkan kemudian diinput ke dalam Program Aplikasi Ms. Excel dan dimasukkan ke dalam box. Setiap box kemudian harus diberi daftar isi box dan nomor secara berurutan serta diberi segel yang bertuliskan Sentral Khazanah Arsip (SKA).

Untuk arsip pengaduan konsumen, praktikan memasukkannya ke dalam box sesuai urutan nomor registrasinya yang kemudian praktikan input ke dalam Program Aplikasi Ms.Excel, lalu Praktikan beri daftar isi box, nomor, dan segel segel Sentral Khazanah Arsip (SKA).

Yang terakhir, praktikan membuat laporan yang kemudian praktikan serahkan ke Ibu Murti selaku Manajer Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Berikut *flowchart* mekanisme pemindahan arsip:



Gambar III.8 flowchart mekanisme pemindahan arsip

Sumber: data diolah praktikan

6. Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”

Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank (KUPVA BB) atau dengan nama lain *Money Changer* melakukan kegiatan usaha meliputi kegiatan penukaran yang dilakukan dengan mekanisme jual dan beli uang kertas asing, pembelian cek pelawat, dan kegiatan usaha lain yang memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan KUPVA BB sepanjang telah diatur dalam ketentuan Bank Indonesia. KUPVA BB harus memiliki izin dari Bank Indonesia. KUPVA BB dilarang melakukan kegiatan usaha selain yang telah diatur dalam ketentuan Bank Indonesia, maka dari itu KUPVA BB yang tidak memiliki izin dari Bank Indonesia dilarang karena rentan melakukan kejahatan seperti *money laundering*, penipuan, transaksi narkoba, dll.

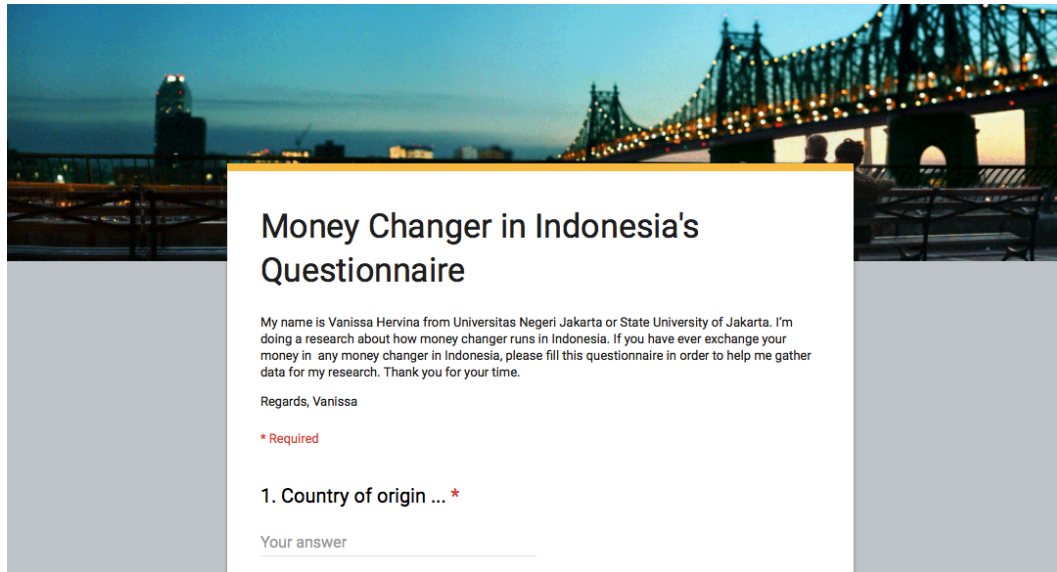
Selain KUPVA BB, Penyelenggara Transfer Dana (PTD) juga harus memiliki izin dari Bank Indonesia. PTD yang tidak memiliki izin rentan melakukan kejahatan seperti penipuan, pemotongan jumlah dana yang ditransfer dalam jumlah besar, dll.

Hingga saat ini, masih banyak KUPVA BB serta PTD yang tidak memiliki izin. Kurangnya edukasi masyarakat mengenai bahaya KUPVA BB serta PTD yang tidak memiliki izin menyebabkan masih banyaknya KUPVA BB dan PTD

yang tidak memiliki izin.

Sesuai dengan jurusan dan konsentrasi Praktikan yaitu S1 Manajemen dengan konsentrasi pemasaran di Universitas Negeri Jakarta, praktikan mendapat tugas untuk dari Bapak Ricky Satria selaku Deputy Direktur Divisi Pengawasan Sistem Pembayaran 2 untuk membuat bahan tayang yang kemudian akan disajikan dalam rapat mengenai “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal” .

Praktikan diberi waktu 1 bulan dan dibimbing oleh Bapak Garda T. Paripurna selaku Asisten Direktur Divisi Pengawasan Sistem Pembayaran 2 dalam mengerjakan materi tersebut. Langkah pertama dalam mengerjakan materi tersebut adalah praktikan mengumpulkan data mengenai “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal” yang sudah ada saat ini, setelah itu praktikan melakukan identifikasi apakah strategi komunikasi yang ada saat ini sudah tepat dengan membuat kuesioner menggunakan media *google form*.



Money Changer in Indonesia's Questionnaire

My name is Vanissa Hervina from Universitas Negeri Jakarta or State University of Jakarta. I'm doing a research about how money changer runs in Indonesia. If you have ever exchange your money in any money changer in Indonesia, please fill this questionnaire in order to help me gather data for my research. Thank you for your time.

Regards, Vanissa


* Required

1. Country of origin ... *

Your answer

Gambar III.9 Money Changer in Indonesia's Questionnaire

Sumber: data diolah praktikan



Money Changer di Indonesia

Nama saya Vanissa Hervina dari Universitas Negeri Jakarta. Saya sedang melakukan penelitian mengenai money changer di Indonesia. Jika anda pernah menggunakan money changer di money changer manapun di Indonesia, mohon bantuannya untuk mengisi kuisisioner ini guna membantu saya mengumpulkan data untuk penelitian tsb. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Regards,
Vanissa Hervina

* Required

Usia ... *

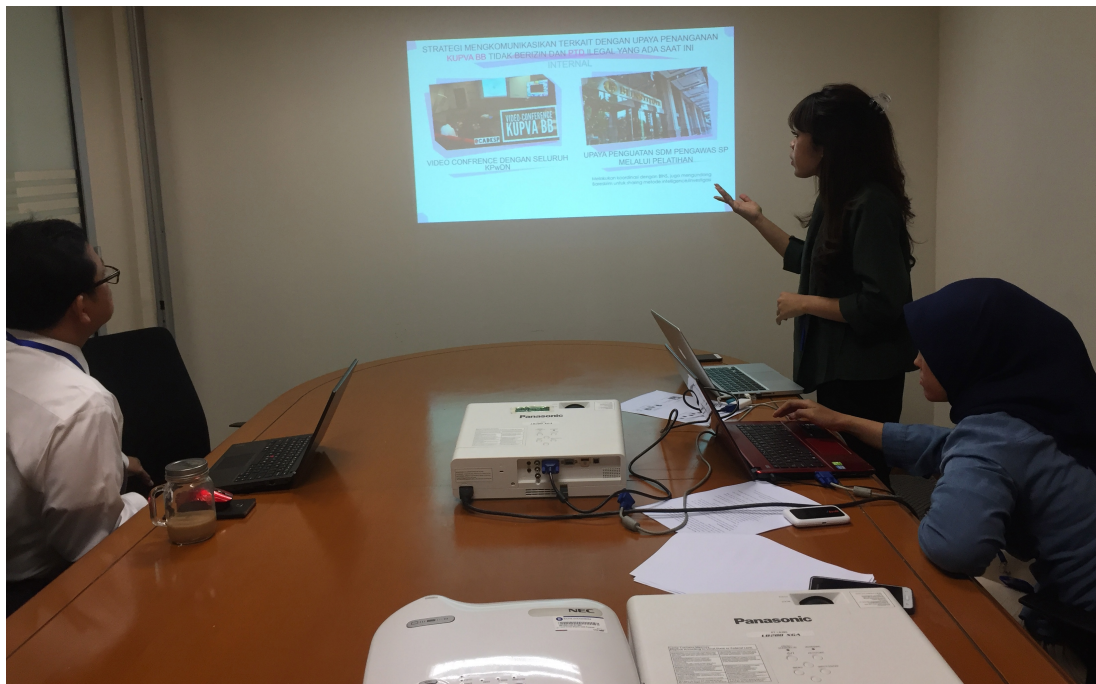
Your answer

Gambar III.10 Money Changer di Indonesia

Sumber: data diolah praktikan

Kuesioner yang Praktikan buat melalui *google form* bertujuan untuk mengetahui *awareness* masyarakat asing dan masyarakat Indonesia mengenai KUPVA BB serta untuk mengetahui strategi komunikasi apa yang paling tepat. Bank Indonesia sendiri telah membuat kuesioner *awareness* pegawai pada pertengahan tahun 2017 yang menghasilkan kesimpulan bahwa pegawai Bank Indonesia sudah paham mengenai KUPVA BB sehingga praktikan tidak lagi membuat kuesioner untuk pegawai Bank Indonesia.

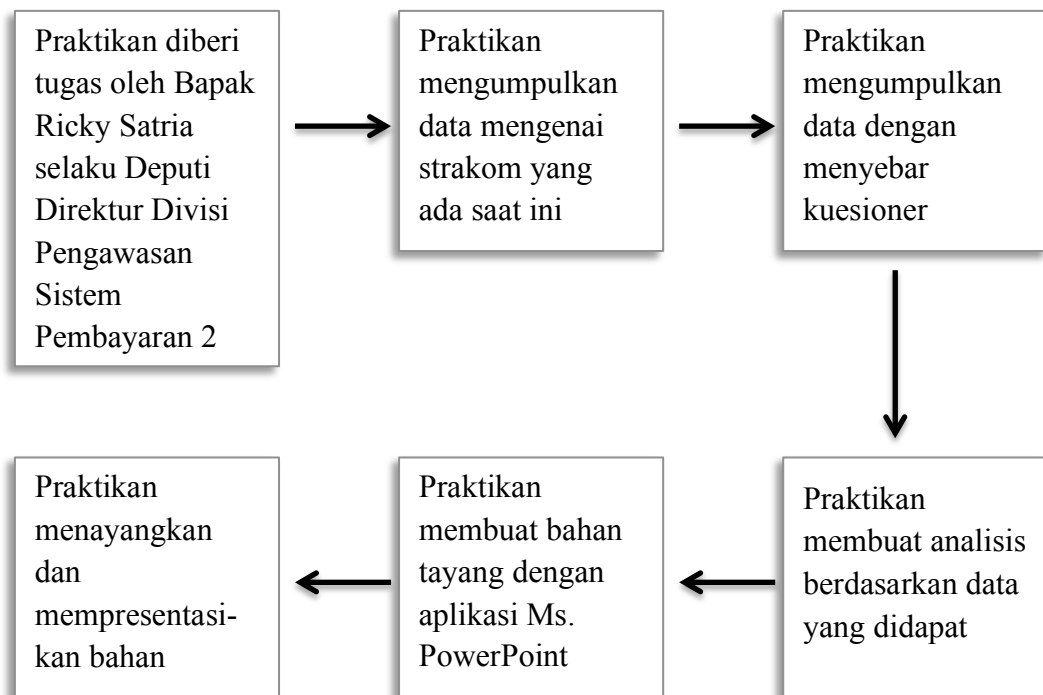
Setelah kuesioner mencapai target responden, praktikan lalu membuat analisis mengenai strategi komunikasi apa yang paling tepat. Praktikan juga melakukan survey ke beberapa *Money Changer* serta meminta materi strategi komunikasi yang ada saat ini ke Mba Dian Aziza selaku Asisten Manajer Divisi Pengawasan Sistem Pembayaran 2 untuk dianalisis apakah strategi komunikasi tersebut sudah tepat, dan mencari materi mengenai strategi komunikasi di perpustakaan Bank Indonesia.



Gambar III.11 Praktikan Mempresentasikan Bahan Tayang

Sumber: data diolah praktikan

Berikut adalah *flowchart* mekanisme pembuatan bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”:



Gambar III.12 flowchart mekanisme pembuatan bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.

Sumber: data diolah praktikan

C. Kendala Yang Dihadapi

Ketika praktikan melaksanakan PKL di Bank Indonesia, kendala yang dihadapi diantaranya:

1. Pada hari pertama memulai kegiatan PKL, praktikan belum mengetahui seluruh nama-nama karyawan sehingga ketika ada tamu yang datang, praktikan bingung harus mencari karyawan yang dicari.
2. Pada minggu pertama menjalani kegiatan PKL, pembimbing PKL yang ditugaskan membimbing praktikan sedang melakukan pelatihan, sehingga praktikan belum banyak diberikan tugas dan membuat praktikan harus aktif bertanya kepada setiap karyawan apakah ada pekerjaan yang dapat praktikan bantu atau tidak.
3. Pada saat membuat *draft* surat pengaduan konsumen kepada penyelenggara, praktikan hanya diberi contoh satu surat, dimana setiap pengaduan konsumen memiliki permasalahan yang berbeda-beda sehingga praktikan mengalami kesulitan dalam membuat *draft* surat dan harus melakukan revisi berkali-kali baru disetujui.
4. Pada saat mem-*followup* Bank yang belum melakukan respon tentang kuesioner pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara *online (call center)* oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK), ada beberapa Bank yang tidak memiliki kontak di daftar PIC yang telah diberikan yang membuat praktikan kesulitan untuk menghubungi Bank tersebut sehingga praktikan harus mencari sendiri informasi mengenai Bank tersebut melalui *search engine*.

D. Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala yang terjadi saat proses PKL berlangsung, praktikan memiliki beberapa cara untuk mengatasi kendala tersebut. Diantaranya adalah:

1. Praktikan memperkenalkan diri kepada karyawan yang ada didalam perusahaan, serta lebih mengenal lagi karyawan yang ada didalam perusahaan, dan berkomunikasi aktif. Manfaat lain adalah agar terjalin hubungan yang baik. Komunikasi adalah suatu proses memperkenalkan (*sharing*) sebuah arti (*meaning*) dengan cara menyampaikan (*transmitting*) pesan- pesan melalui wahana (*media*) seperti kata-kata, perilaku, atau benda-benda fisik (*material artifacts*).³
2. Ketika praktikan belum diberi tugas, praktikan giat untuk bertanya dan mencari informasi-informasi yang dibutuhkan agar ketika praktikan mendapat tugas sudah tidak bingung lagi. Ketika bertanya dilakukan pada saat-saat waktu luang seperti pada jam istirahat kantor ataupun saat pagi sebelum memulai jam kerja. Jadi praktikan bisa mendapat informasi seputar pekerjaan apa saja yang dilakukan pada masing-masing karyawan.
3. Ketika praktikan hanya diberi satu contoh surat kepada penyelenggara, praktikan mencari sendiri contoh surat lain yang dapat dijadikan referensi, juga praktikan mencatat kesalahan setiap revisi *draft* surat sehingga kesalahan tersebut tidak terulang lagi.

³ Agung A.W.S. Waspodo dan Agung Wahyu Handaru, *Bisnis Internasional Sebuah Pendekatan Kultural* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), p. 57

4. Praktikan pada awalnya kesulitan untuk menemukan kontak Bank melalui *search engine* karena kontak tersebut biasanya langsung ke bagian *call center* Bank atau bukan langsung ke bagian yang praktikan tuju yaitu bagian operasional, maka dari itu praktikan harus giat dan sabar menghubungi kontak yang tertera di *search engine* tersebut hingga praktikan dapat mendapat kontak untuk menghubungi bagian yang praktikan tuju.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank Indonesia selama kurang lebih 2 (dua) bulan, praktikan mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja nyata. Beberapa kesimpulan yang dapat praktikan ambil adalah sebagai berikut:

1. Praktikan dapat memahami dan mendeskripsikan ruang lingkup kerja Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Grup Perizinan dan Pengawasan Sistem Pembayaran, Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen, Subdivisi Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Contohnya praktikan mengetahui bagaimana proses pengaduan konsumen dimana proses tersebut dimulai dari pengaduan dari Nasabah, hingga proses fasilitasi yang disediakan Bank Indonesia. Praktikan juga mengetahui bagaimana proses input data melalui aplikasi BI-RMS yang merupakan aplikasi yang sangat memudahkan bagi karyawan untuk mencari arsip, membuat lembar disposisi pejabat, belajar menghubungi bank-bank juga menginput data hasil kuesioner dari bank-bank terkait,

mengetahui prosedur pemindahan arsip, dan praktikan dapat berkontribusi langsung dengan membuat bahan tayang dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal” serta menayangkannya dalam rapat.

2. Praktikan mendapat pengalaman untuk mempraktikkan teori yang didapat di perkuliahan mengenai Strategi Komunikasi dan Strategi Pemasaran dengan membuat bahan tayang dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal” yang kemudian tayangan tersebut akan dijadikan ide baru untuk mengkomunkasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari awal proses hingga selesainya kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktikan memiliki beberapa saran bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta maupun Bank Indonesia, diantaranya adalah:

1. Saran Untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta diharapkan dapat bekerja sama dengan MKU Bahasa Indonesia untuk mengembangkan kemampuan Bahasa Indonesia mahasiswanya, yaitu dengan memberikan perkuliahan Bahasa Indonesia dengan memberi materi cara penulisan surat resmi kepada instansi yang akan berguna untuk memberikan keterampilan dalam pekerjaan seperti untuk membuat draft surat balasan kepada penyelenggara dalam pengaduan konsumen, membuat lembar disposisi pejabat, membuat surat kepada bank, membuat email resmi kepada bank, dll. Pelatihan keterampilan tersebut dapat menjadikan bekal bagi mahasiswa yang ingin melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sehingga mahasiswa sudah mahir dan tidak mengalami kesulitan.
- b. Sebaiknya Fakultas Ekonomi Negeri Jakarta bekerja sama dengan instansi-instansi untuk menyediakan lowongan PKL agar mahasiswa tidak kesulitan untuk mencari instansi yang menerima mahasiswa untuk melaksanakan PKL.

2. Saran untuk Bank Indonesia

- a. Diharapkan Bank Indonesia dapat menjadikan setiap Siswa/Mahasiswa yang sedang melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai sumber daya yang dapat dioptimalkan dengan cara memberi ilmu dan pengetahuan untuk dapat membantu pekerjaan

agar setiap yang PKL bisa merasakan pengalaman bekerja yang ada dalam perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Hadir PKL

<http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/Daftar-Hadir-PKL-D3-dan-S1.pdf>. (Diakses pada tanggal 10 Juli 2017)

Pedoman PKL

http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/PEDOMAN-PRAKTIK-KERJA-LAPANGAN_0.pdf. (Diakses pada tanggal 9 September 2017)

Profil Bank Indonesia

<http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/profil/Contents/Default.aspx> (Diakses pada tanggal 10 September 2017)

Waspodo, Agung A.W.S. dan Agung Wahyu Handaru. **Bisnis Internasional Sebuah Pendekatan Kultural**, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan PKL di Bank Indonesi



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1874/UN39.12/KM/2017
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

17 November 2017

Yth. Manager HRD Bank Indonesia
Jl. Kebon Sirih No.72/74 Gambir
Jakarta 10350

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Vanisa Hervina
Nomor Registrasi : 8215149266
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 081287887819

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.


Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Manajemen

Lampiran 2: Surat Diterima PKL di Bank Indonesia



BANK INDONESIA

Jakarta, **13 JULI 2017**

No. 19/221/DSDM-GOPM-P2K/Srt/B

Kepada Yth.
Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
Dan Hubungan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka
JAKARTA 13220

Perihal : Persetujuan Magang

Menunjuk surat Saudara No. 0966/UN39.12/KM/2017, tanggal 19 Juni 2017, perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan, dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa Saudara:

Nama	: VANISA HERVINA
NIM	: 8215145266
Jurusan / Fakultas	: Manajemen


dapat menjalani kegiatan magang di Bank Indonesia – Kantor Pusat, dengan rincian:


Periode	: Terhitung mulai tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017
Lokasi Magang	: Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran
Alamat	: Kompleks Perkantoran Bank Indonesia Jl. MH. Thamrin No. 2 – Jakarta Pusat 10350


Selanjutnya, kami mengharapkan bantuan Saudara untuk memberitahukan kepada yang bersangkutan hal-hal sebagai berikut :

1. Peserta magang wajib:
 - a. Melaporkan kehadiran untuk pertama kali di Departemen Sumber Daya Manusia Divisi Pengelolaan Pemenuhan dan Kepatuhan SDM – Lobby Gedung Tipikal lantai 9, pada hari pertama pelaksanaan magang pukul 08:00 WIB.
 - b. Mematuhi peraturan dan memelihara tata tertib selama berada di lingkungan Bank Indonesia.
 - c. Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan magang kepada DSDM c.q. Divisi Pengelolaan Pemenuhan dan Kepatuhan SDM pada akhir periode pelaksanaan magang.
 - d. Wajib menjaga kerahasiaan data Bank Indonesia.
2. Peserta magang yang telah melaksanakan kegiatan magang sesuai persyaratan, dapat memperoleh Surat Keterangan Pelaksanaan Magang.

Demikian agar Saudara maklum.

Divisi Pengelolaan Pemenuhan
dan Kepatuhan SDM
Kepala Tim 


Kus Virgantari
Asisten Direktur



BI 100 SRT (A4B) - MI

Lampiran 3: Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Vanisa Hervina
No. Registrasi : 8215145266
Program Studi : SI Manajemen
Tempat Praktik : Bank Indonesia
Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	10 Juli 2017	1. <i>[Signature]</i>	
2.	11 Juli 2017	2. <i>[Signature]</i>	
3.	12 Juli 2017	3. <i>[Signature]</i>	
4.	13 Juli 2017	4. <i>[Signature]</i>	
5.	14 Juli 2017	5. <i>[Signature]</i>	
6.	17 Juli 2017	6. <i>[Signature]</i>	
7.	18 Juli 2017	7. <i>[Signature]</i>	
8.	19 Juli 2017	8. <i>[Signature]</i>	
9.	20 Juli 2017	9. <i>[Signature]</i>	
10.	21 Juli 2017	10. <i>[Signature]</i>	
11.	24 Juli 2017	11. <i>[Signature]</i>	
12.	25 Juli 2017	12. <i>[Signature]</i>	
13.	26 Juli 2017	13. <i>[Signature]</i>	
14.	27 Juli 2017	14. <i>[Signature]</i>	
15.	28 Juli 2017	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2017



Penilai, *[Signature]*
Wihardjanti
(.....) Manajer

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Vanisa Herviha
No. Registrasi : 8215145266
Program Studi : SI Manajemen
Tempat Praktik : Bank Indonesia
Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	31 Juli 2017	1. <i>AF</i>	
2.	1 Agustus 2017	2. <i>AF</i>	
3.	2 Agustus 2017	3. <i>AF</i>	
4.	3 Agustus 2017	4. <i>AF</i>	
5.	4 Agustus 2017	5. <i>AF</i>	
6.	7 Agustus 2017	6. <i>AF</i>	
7.	8 Agustus 2017	7. <i>AF</i>	
8.	9 Agustus 2017	8. <i>AF</i>	
9.	10 Agustus 2017	9. <i>AF</i>	
10.	11 Agustus 2017	10. <i>AF</i>	
11.	14 Agustus 2017	11. <i>AF</i>	
12.	15 Agustus 2017	12. <i>AF</i>	
13.	16 Agustus 2017	13. <i>AF</i>	
14.	17 Agustus 2017	14. <i>AF</i>	
15.	18 Agustus 2017	15. <i>AF</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2017



Penilai,

Wihardjanti

(..... Manajer) (..... Manajer)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Vanisa Hervina
No. Registrasi : 8216146266
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat Praktik : Bank Indonesia
Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	21 Aguris 2017	1. <i>AF</i>	
2.	22 Aguris 2017	2. <i>AF</i>	
3.	23 Aguris 2017	3. <i>AF</i>	
4.	24 Aguris 2017	4. <i>AF</i>	
5.	25 Aguris 2017	5. <i>AF</i>	
6.	26 Aguris 2017	6. <i>AF</i>	
7.	27 Aguris 2017	7. <i>AF</i>	
8.	28 Aguris 2017	8. <i>AF</i>	
9.	31 Aguris 2017	9. <i>AF</i>	
10.	10.	
11.	11.	
12.	12.	
13.	13.	
14.	14.	
15.	15.	

Jakarta, 31 Aguris 2017



Penilai,

Wihardjanti
Wihardjanti
Manajer

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 4: Daftar Hasil Penilaian Selama PKL di Bank Indonesia



BANK INDONESIA

LEMBAR PENILAIAN PESERTA PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL) DI BANK INDONESIA KANTOR PUSAT JAKARTA

NAMA UNIVERSITAS : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA FAKULTAS EKONOMI
PENEMPATAN SATUAN KERJA : DKSP - DIVISI PERIZINAN DAN PERLINDUNGAN
PELAKSANAAN TANGGAL : KONSUMEN SISTEM PEMBAYARAN
: 10 JULI 2017 S.D. 31 AGUSTUS 2017

NO.	NAMA PESERTA	PENILAIAN (0-100)				
		K E D I S I P L I N A N	P E M A W A N F A K T A T A N	K E T E R A M P I L A N	J U M L A H	R A T A - R A T A
1	VANISA HERVINA	97	98	98	293	97,67

Keterangan :

- Baik Sekali = 90 - 100
- Baik = 80 - 89
- Cukup Baik = 70 - 79
- Kurang Baik = 60 - 69
- Tidak Baik = < 60

Jakarta, 31 Agustus 2017


Penilai



[Signature]

Wahardjanto
Manajer

Lampiran 5: Laporan Selesai Magang untuk Bank Indonesia

 **BANK INDONESIA**

Jakarta, 31 Agustus 2017

Kepada
Yth. Departemen Sumber Daya Manusia
Bank Indonesia
Jakarta

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanisa Hervina
No. Reg : 8215145266
Universitas : Universitas Negeri Jakarta
Jurusan : Manajemen

Telah melaksanakan magang di Bank Indonesia pada Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran sejak tanggal 10 Juli 2017 sampai dengan 31 Agustus 2017.

Adapun kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan magang adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari mengenai tugas pokok dan struktur organisasi Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran (DKSP).
2. Mempelajari mengenai prosedur Pengaduan Konsumen.
3. Dalam Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen membantu melakukan kegiatan seperti:
 - a. Mengidentifikasi kasus pengaduan nasabah terkait:
 - Kehilangan Kartu Kredit atau Kartu Debit
 - Internet Banking
 - b. Membuat *draft* surat kepada penyelenggara terkait penyelesaian pengaduan konsumen.



- c. Mempelajari dan membantu penginputan data arsip pada aplikasi BI-RMS.
 - d. Melakukan *cross check* penghitungan file Pengaduan Konsumen dalam arsip tahun 2014 s.d. 2017.
 - e. Menyortir arsip Pengaduan Konsumen tahun 2014 s.d. 2016.
 - f. Mengkompilasi dan merekap hasil kuesioner tentang pemantauan penyediaan layanan pengaduan konsumen secara *online (call center)* oleh penerbit alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK).
 - g. Membantu membuat laporan perhitungan jumlah arsip yang dimiliki Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen.
 - h. Membantu pemindahan arsip Pengaduan Konsumen tahun 2013-2014 dan arsip selain Pengaduan Konsumen dengan memindahkannya ke dalam box, membuat daftar arsip yang dipindahkan, daftar isi kotak, dan label arsip.
4. Mempelajari mengenai ketentuan umum KUPVA dan PTD.
 5. Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai "Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan External.
 6. Melakukan *standard office work* seperti: *scanning document, photocopy document, printing document*.

Saya mengucapkan terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah diperoleh selama masa magang, yang pastinya akan bermanfaat di kemudian hari.

Mengetahui

Pembimbing Magang,

Murti Rahayu
Manajer



Hormat Saya,

Vanisa Hervina

Lampiran 6: Sertifikat



Lampiran 7: Log Harian

Nomer	Tanggal	Kegiatan
1.	10 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari mengenai Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sitem Pembayaran • Mempelajari peraturan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
2.	11 Juli 2017	Mempelajari website Bank Indonesia.
3.	12 Juli 2017	Mengerjakan Laporan Perkembangan Arsip Semester I Tahun 2017 Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran
4.	13 Juli 2017	Mengerjakan Laporan Perkembangan Arsip Semester I Tahun 2017 Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran
5.	14 Juli 2017	Mengerjakan Laporan Perkembangan Arsip Semester I Tahun 2017 Divisi Perizinan dan Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran
6.	17 Juli 2017	Membantu Persiapan Fasilitas
7.	18 Juli 2017	Mempelajari mengenai prosedur pengaduan konsumen
8.	19 Juli 2017	Mempelajari mengenai prosedur pengaduan konsumen
9.	20 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat draft surat kepada penyelenggara perihal pengaduan konsumen • Mempelajari mengenai aplikasi BI-RMS • Membantu mendekorasi ruangan untuk lomba dalam rangka 17 Agustus
10.	21 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari mengenai prosedur pengaduan konsumen • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2015 ke BI-RMS • Berpartisipasi untuk mendukung departemen dalam lomba antar departemen di Bank Indonesia
11.	24 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen

		<p>tahun 2015 ke BI-RMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Akuntansi dalam KUPVA BB” • Mengirimkan surat fisik dan kuesioner kepada 118 Bank di Indonesia
12.	25 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2015 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
13.	26 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2015 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
14.	27 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2015 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
15.	28 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2015 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i> • Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Bitcoin”
16.	31 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
17.	1 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
18.	2 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>

19.	3 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Identifikasi Tingkat Kejenuhan Pasar Money Changer” • Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Pemberantasan Mengenai Money Changer tidak Berizin Melalui PBI dan UU Terkait”
20.	4 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
21.	7 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
22.	8 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Melakukan Follow Up Mengenai Kuesioner <i>Call Center</i>
23.	9 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2016 ke BI-RMS • Membuat Laporan Mengenai Hasil Rekap Kuesioner Call Center
24.	10 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2017 ke BI-RMS • Membuat Laporan Mengenai Hasil Rekap Kuesioner Call Center
25.	11 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2017 ke BI-RMS • Rapat Mengenai Call Center
26.	14 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2017 ke BI-RMS • Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Keuangan Inklusi”

27.	15 Agustus 2017	Menginput arsip pengaduan konsumen tahun 2017 ke BI-RMS
28.	16 Agustus 2017	Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.
29.	17 Agustus 2017	Mengikuti Upacara
30.	18 Agustus 2017	Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.
31.	21 Agustus 2017	Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.
32.	22 Agustus 2017	Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.
33.	23 Agustus 2017	Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.
34.	24 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi

		<p>Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu pemindahan arsip pengaduan konsumen tahun 2013-2014 dan arsip selain Pengaduan Konsumen.
35.	25 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”. • Membantu pemindahan arsip pengaduan konsumen tahun 2013-2014 dan arsip selain Pengaduan Konsumen.
36.	28 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”. • Membantu pemindahan arsip pengaduan konsumen tahun 2013-2014 dan arsip selain Pengaduan Konsumen.
37.	29 Agustus 2017	Mempelajari dan membuat bahan tayangan untuk presentasi mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.
38.	30 Agustus 2017	Menayangkan bahan tayang mengenai “Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme” dengan materi “Strategi Mengkomunikasikan Terkait Upaya Penanganan KUPVA BB Tidak Berizin dan PTD Ilegal Kepada Internal dan Eksternal”.
39.	31 Agustus 2017	Membantu pemindahan arsip pengaduan konsumen tahun 2013-2014 dan arsip selain Pengaduan

		Konsumen dan membuat laporan.
40.	1 September 2017	Libur

Lampiran 8: 3 Agustus 2017, usai berpartisipasi dalam rapat mengenai “Identifikasi Tingkat Kejenuhan Pasar Money Changer”




Lampiran 9: 3 Agustus 2017, usai berpartisipasi dalam rapat mengenai “Pemberantasan Mengenai Money Changer tidak Berizin Melalui PBI dan UU Terkait”




Lampiran 10: Berpartisipasi dalam rapat mengenai “Bitcoin”



Lampiran 11: Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227/4706285 Fax: (021) 4706285
 Email: www.fe.unj.ac.id



ISO 9001:2008 CERTIFIED
 CERTIFICATE NO.
 IAS/IN/0246

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : **Yoniso, Hervino**

2. No.Registrasi : **8210140166**

3. Program Studi : **SI (Sistem Informatika)**

4. Dosen Pembimbing : **Urip Sunud, M.Si., Ph.D**

NIP. : **197604122008121001**

5. Judul PKL : **Laporan PIRNIR Kerja Larangan**

6. Lokasi PKL : **Poko, Bant. Indragiri**

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	6/10/2017	Penulisan Laporan PKL	Membet arahkan mengenai penulisan laporan PKL	<i>[Signature]</i>
2				
3	8/11/2017	Struktur Organisasi dan Flowchart	Membuat struktur organisasi sesuai bagian dengan jelas, dan membuat flowchart mengenai tugas yang diberikan	<i>[Signature]</i>
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
SETUJU UNTUK UJIAN PKL				<i>[Signature]</i>

Catatan :

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat Konsultasi

2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan